

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN JAMKESMAS DI TEMPAT PENDAFTARAN  
PASIEN RAWAT INAP REGULER RSUD  
Dr. MOEWARDI SURAKARTA  
TAHUN 2010**



**Skripsi Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat**

Disusun Oleh :

**DWI INDRATI**  
**J 410 080 210**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## ABSTRAK

DWI INDRATI. J 410 080 210

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
JAMKESMAS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP  
REGULER RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2010

xvii + 87 + 40

Pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat inap reguler (TPPRI) yang berkualitas akan memberikan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas yang tinggi yang akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keberwujudan terhadap kepuasan pasien Jamkesmas di tempat pendaftaran pasien rawat inap reguler RSUD Dr. Moewardi Surakarta tahun 2010. Jenis penelitian ini adalah *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *sequential random sampling* dan dianalisis menggunakan model regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Jamkesmas, dengan persamaan regresi linear berganda  $y = -14,96 + 0,31X_1 + 0,46X_2 + 0,28X_3 + 0,35X_4 + 0,61X_5 + C$ . Pasien Jamkesmas merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan di TPPRI reguler. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan khususnya dimensi ketanggapan dan keberwujudan yaitu petugas rekam medis yang sesuai standar profesi rekam medis dan ketersediaan tempat tidur kelas III untuk pasien Jamkesmas.

Kata kunci : kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, keberwujudan), kepuasan pasien

Kepustakaan: 31 (1996-2010)

Surakarta, Februari 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

**Yuli Kusumawati, Mkes. (Epid)**

NIK 863

**Dwi Linna Suswardany, MPH.**

NIK 862

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat

**Yuli Kusumawati, M.Kes (Epid)**

NIK 863

## ***ABSTRACT***

DWI INDRATI. J 410 080 210

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD JAMKESMAS  
PATIENTS' SATISFACTION IN ADMISSION OF REGULAR IN PATIENTS  
OF Dr. MOEWARDI SURAKARTA IN 2010

xvii + 87 + 40

A qualified service in the admission of regular in-patients (TPPRI) will give high level of satisfaction to JAMKESMAS patients that will affect the trust of patients to hospital service. This research aimed to understand, test and prove empirically, the effect of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles dimensions toward JAMKESMAS patients' satisfaction in admission of regular in-patients of Dr. Moewardi Hospital Surakarta in 2010. This was an observational research with cross-sectional approach. The sample consisted of 75 respondents, the technique used to collect the sample was sequential random sampling. The sample was analyzed by using double linear regression. The result of this research showed that quality service dimensions, both individually and in groups had significant effect to the JAMKESMAS patient's satisfaction, with double linear regression  $y = -14,96 + 0,31X_1 + 0,46X_2 + 0,28X_3 + 0,35X_4 + 0,61X_5 + \epsilon$ . The JAMKESMAS patients felt quite satisfied with the service quality in regular TPPRI. It is necessary to increase the quality of service especially on responsiveness and tangibles dimensions, i.e. the medical record staffs meet the standard of medical record profession and improve the of beds for clas III (JAMKESMAS patients).

Key Word : service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles), patients' satisfaction

References : 31 (1996-2010)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN JAMKESMAS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN  
RAWAT INAP REGULER RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA  
TAHUN 2010**

Disusun Oleh : Dwi Indrati  
NIM : J 410 080 210

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas  
Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 19 Februari 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

**Yuli Kusumawati, Mkes. (Epid)**  
NIK 863

**Dwi Linna Suswardany, MPH.**  
NIK 862

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP REGULER RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2010**

Disusun Oleh : Dwi Indrati  
NIM : J 410 080 210

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 7 Maret 2010 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, 10 Maret 2011

Ketua Penguji : Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes(Epid) ( )

Anggota Penguji I : Dwi Linna Suswardany, SKM, M.PH. ( )

Anggota Penguji II : Prof. Dr. Bhisma Murti, M.PH, M.Sc, Ph.D. ( )

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Arif Widodo, A.Kep, M.Kes)**

NIK 630

## **MOTTO**

Barang siapa meminta bantuan akal, ia akan meluruskannya.

Barang siapa meminta petunjuk pada ilmu,  
ia akan mengarahkannya.

(Imam Ali Ibn Abi Thalib)

Hadiah terkecil yang dapat diberikan oleh seseorang  
untuk diri sendiri adalah menjadi sebaik-baiknya.

(DR. Ibrahim Elfiky)

Jika kita melihat sesuatu dengan positif,  
maka semuanya akan terlihat baik.

Sebaliknya jika melihat sesuatu dengan negatif,  
maka semua yang tampak adalah kejelekan.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Terlebih dahulu kuucapkan syukur Alhamdulillah telah terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibu-Bapakku,
2. Anaku Imma Anisa Wibagso dan Radhosa Adam Wibagso
3. Suamiku Marjono Noto Wibagso,
4. Dosen dan teman-teman satu angkatan.

Terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selama ini telah diberikan, semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang lebih baik.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Dwi Indrati  
Tempat/Tanggal Lahir : Sukoharjo/ 23 September 1974  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kedungrejo RT 01 RW 03  
Kelurahan Mranggen, Kecamatan Polokarto,  
Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah  
Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN Mranggen I, Sukoharjo tahun 1987  
2. Lulus SMPN Bekonang, Sukoharjo tahun 1990  
3. Lulus SMAN 3 Sukoharjo tahun 1993  
4. Lulus D3 Teknik Gigi Surakarta tahun 1996  
5. Menempuh Pendidikan di Program Studi Kesehatan  
Masyarakat FIK UMS sejak tahun 2008  
Riwayat Pekerjaan : Maret 1998 sampai sekarang bekerja di Rumah Sakit  
Ortopedi Prof DR.R.Soeharso Surakarta



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP REGULER RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2010.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Kesehatan Masyarakat di Program Studi Kesehatan Masyarakat

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis dalam menyusun skripsi ini telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan masukan dari berbagai pihak yang mempunyai arti besar dalam menyelesaikannya. Oleh karena penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Bapak Arif Widodo, A.Kep, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid), selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Ibu Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid), selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Basoeki Soetardjo, selaku Direktur RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Priyono, SKM, selaku Kepala Instalasi Rekam Medik di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan informasi mengenai data-data rekam medis khususnya TPPRI yang diperlukan.
7. Bapak Bambang Sugeng Wijonarko, selaku Kepala Bagian Diklit di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan informasi mengenai data-data informasi tentang rumah sakit yang diperlukan.
8. Teman-teman satu angkatan dan rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat kepada penulis dan atas kerjasamanya yang baik.

Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semuanya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Pengertian Kualitas .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	10
C. Kepuasan Pelanggan atau Pasien.....	18
D. Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).....	23
E. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) Reguler.....	24
F. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Prosedur Tetap (Protap).....	26
G. Hasil Penelitian Terdahulu Terkait dengan Kepuasan Pasien.....	27
H. Kerangka Teori .....	30

I. Kerangka Konsep .....	31
J. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Variabel Penelitian .....	35
E. Definisi Operasional Variabel .....	36
F. Pengumpulan Data .....	42
G. Pengolahan Data .....	45
H. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum RSUD Dr. Moewardi Surakarta .....	50
B. Gambaran Umum Instalasi Rekam Medis RSUD Dr. Moewardi Surakarta .....	54
C. Data Hasil Penelitian .....	62
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	73
B. Kepuasan Pasien .....	76
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	80
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Saran .....	86

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori.....	30
2. Kerangka Konsep.....	31
3. Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis RSUD Dr. Moewardi Surakarta..	61

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Distribusi Pasien Jamkesmas Berdasarkan Umur .....	62
2. Distribusi Pasien Jamkesmas Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
3. Distribusi Pasien Jamkesmas Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4. Distribusi Pasien Jamkesmas Berdasarkan Pekerjaan.....	63
5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan .....	64
6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan.....	64
7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keyakinan .....	65
8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Empati.....	65
9. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keberwujudan .....	66
10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Jamkesmas.....	66
11. Hasil Uji <i>Pearson Product Moment</i> .....	67
12. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda .....	68
13. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Partial atau Sebagian.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Pengantar Kuesioner Penelitian
2. Persetujuan Subyek Penelitian
3. Kuesioner Pengumpulan Data
4. Surat Permohonan Ijin Penelitian
5. Surat Pengantar Penelitian
6. Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Data Frekuensi dan Uji Regresi Linear Berganda
8. Data Hasil Analisis Deskriptif
9. Data Hasil Uji Normalitas Data (*Kolmogorov Smirnov*)
10. Data Hasil Analisa Bivariat (*Pearson Product Moment*)
11. Data Hasil Analisa Multivariat (*Regresi Linear Berganda*)
12. Prosedur Tetap Penerimaan Pasien Rawat Inap Paviliun Dan Reguler
13. Alur Penerimaan Pasien Rawat Inap
14. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Instansi Tempat Penelitian
15. Dokumentasi Penelitian

## DAFTAR SINGKATAN

ASKES	: Asuransi Kesehatan
AVLOS	: <i>Average Length Of Stay</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Ratio</i>
BTO	: <i>Bed Turn Over</i>
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
DRM	: Dokumen Rekam Medik
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
Jamkesmas	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
Kemenkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Men. PAN	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
PROPENAS	: Program Pembangunan Nasional
PROTAP	: Prosedur Tetap
PUK	: Petugas Umum Kesehatan
RM	: Rekam Medik
SDM	: Sumber Daya Manusia
SERVPERF	: <i>Service Performance</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>



SK	: Surat Keputusan
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
TOI	: <i>Turn Over Interval</i>
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap